

**PENGEMBANGAN KONSEP *E-GOVERNMENT* BERBASIS ICT
UNTUK MASYARAKAT PINGGIRAN KOTA (STUDI KASUS : KOTA
PALEMBANG)**



TESIS

**AHKMAD IPANDY
ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE
182420088**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2022

HALAMAN PEGESAHAN PEMBIMBING TESIS

Judul Tesis: PENGEMBANGAN KONSEP E-GOVERNMENT BERBASIS ICT
UNTUK MASYARAKAT PINGGIRAN KOTA (STUDI KASUS :
KOTA PALEBANG)

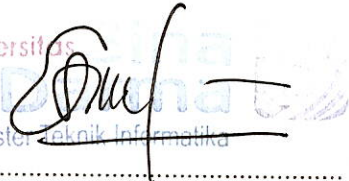
Oleh AHKMAD IPANDY NIM 182420088 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma pada 23 Februari 2022 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

Program Studi Teknik Informatika – S2

Universitas Bina Darma

Direktur,



.....
Dr. Edi Surya Negara. M.Kom

Pembimbing



.....
Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D

HALAMAN PEGESAHAN PENGUJI TESIS

Judul Tesis: PENGEMBANGAN KONSEP E-GOVERNMENT BERBASIS ICT
UNTUK MASYARAKAT PINGGIRAN KOTA (STUDI KASUS :
KOTA PALEBANG)

Oleh AHKMAD IPANDY NIM 182420088 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma pada 23 Februari 2022 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 23 Februari 2022

Mengetahui,

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

Direktur,



Prof. Hj. Ishawijayani, M.Si., Ph.D

Tim Penguji

Penguji I

Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D

Penguji II

Dedy Syamsuar, Ph.D

Penguji III

Dr. Widya Cholil, S.Kom., M.IT.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AHKMAD IPANDY
NIM : 182420088

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 1 April 2022
Yang Membuat Pernyataan,



AHKMAD IPANDY
NIM :182420088

ABSTRAK

Saat ini pengembangan e-government secara terus menerus dilakukan. Namun tujuan pemerataan pemanfaatan dari pengembangan e-government ternyata belum sesuai dengan yang diharapkan. Terutama bagi masyarakat di pinggiran kota. Untuk itu perlu dilakukan penelitian mengenai pengembangan konsep e-government bagi masyarakat yang tinggal di pinggiran kota. Konsep ini nantinya melihat dari sisi Information and Communication Technology (ICT) yang ada di lingkungan masyarakat pinggiran kota. Ada enam variable yang akan diteliti yaitu koneksi internet, pusat transaksi, telecenter, layanan pemerintah, sarana pelatihan dan pendidikan TIK dan media informasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan semua fakta-fakta yang terkait dengan pengembangan model e-government berbasis ICT untuk masyarakat pinggiran kota.

Kata kunci – **E-Government, Pinggiran Kota, Teknologin Informasi dan Komunikasi**

ABSTRAK

The development of e-government is being carried out continuously. However, the goal of equitable utilization of e-government development has not been as expected, especially for people who live in the suburbs. For this reason, it is necessary to conduct research on the development of the concept of e-government for people who live in the suburbs. This concept is seen from Information and Communication Technology (ICT) aspect in the suburban community. There are six variables in this study. Those are an internet connection, transaction center, telecenter, government services, ICT training and education facilities, and information media. This research used qualitative methods. It was conducted to obtain all the facts related to the development of an ICT-based e-government model for suburban communities in Palembang..

Kata kunci - E-Government, suburban community, Information and Communication Technology

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

Motto

” Vini, Vidi, Vici ”

” Tidak akan pernah kau tahu hasil suatu pekerjaan, hingga kau melakukannya”

Persembahan

Alhamdulillah Atas Rahmat dan Hidayah-Nya Allah S.A.W akhirnya saya mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik dan benar. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

- Keluarga tercinta Ibu (Kholifah) , Ayah (Abdur Rachman), Istri (Desi Purbawati), dan Anak-anakku (Haikal Aozora Devandra dan Kirana Azura Vansa) yang telah mendukungku dan selalu mendo'akan memberiku motivasi dalam segala hal, entah dengan apa aku membalas semuanya,
- Dosen pembimbing saya bapak Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D. yang selalu sabar dan peduli terhadap saya, “Goes to professor” ya pak,
- Sahabat dan Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya selama proses perjuangan untuk mendapat gelar M.Kom

KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah, tesis penelitian ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk diteruskan menjadi tesis sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah.

Dalam penulisan tesis ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan tesis ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan tesis penelitian ini, terutama kepada :

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan proposal penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma

3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika – S2.
4. Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan Tesis ini.
5. Orang Tua, istri, anak-anakku, saudara-saudaraku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya Tesis tersebut.

Palembang, April 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK (BAHASA INDONEISA)	v
ABSTRACT (BAHASA INGGRIS)	vi
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Ruang Lingkup.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>E-Government</i>	7
2.2 Pinggiran Kota.....	13
2.3 Daerah 3T.....	15
2.4 <i>E-Government</i> di Indonesia.....	18
2.5 <i>Information Communication and Technology (ICT)</i>	20
2.6 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	23
2.7 <i>Service Strategy</i>	26

2.7 Service Design	27
2.7 Service Transision	30
2.7 Service Operation	36
2.7 Continual Service Improvement	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	39
3.3 Variabel Penelitian.....	39
3.4 Sumber data	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	41
3.7 Framwork Penelitian.....	42
3.8 Penyusunan Pertanyaan	43
3.9 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Koneksi Internet	48
4.2 Telecenter.....	50
4.3 Pusat Transaksi.....	53
4.4 Layanan Pemerintah.....	55
4.5 Sarana Pelatihan dan Pendidikan TIK.....	57
4.6 Media Informasi	59
4.7 Framwork ITIL	61
BAB V	64
5.1 KESIMPULAN	64
5.2 SARAN	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Hubungan <i>E-Government</i>	7
Gambar 2.2 Peta Wilayah Palembang	13
Gambar 2.3 ITIL Service Strategy	27
Gambar 2.4 ITIL Service Design.....	28
Gambar 2.5 ITIL Service Service.....	31
Gambar 2.6 ITIL Service Operation.....	34
Gambar 2.7 ITIL Service Operation.....	34



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Peringkat <i>E-Government</i> di Wilayah Asia Tenggara.....	19
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya.....	22
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara	29
Tabel 4.1 Kondisi Variabel ICT Saat ini	46

